

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๑
“ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”
วันจันทร์ที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗
สถาบันวิจัยและพัฒนา**

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

● **หลักสำคัญของการจัดกิจกรรม**

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลากหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

● **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนางานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยนำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาช่วยในการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยแต่ละบุคคลได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

● **ขั้นตอนกิจกรรม**

- บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยครั้งที่ ๑ คือ นางจันทนา สังข์อู๋ ตำแหน่ง พนักงานธุรการ ส.๒ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”



นางจันทนา สังข์อู่
พนักงานธุรการ ส.๒

นางจันทนา สังข์อู่ กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีหลักที่สำคัญ ๆ ที่ใช้ยึดถือและปฏิบัติ ดังนี้

- ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- มีกิริยาจาสุภาพ อ่อนโยนต่อผู้รับบริการ
- ใส่ใจผู้รับบริการ เช่น เวลาที่มีผู้เข้าร่วมประชุม โดยจะต้องมีการเลี้ยงอาหาร / เครื่องดื่มจะใส่ใจ และจดจำ ว่าผู้เข้าร่วมประชุมท่านใดชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เป็นต้น
- ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
- ต้องมีความกระตือรือร้น ให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใย
- สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่นต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๒
“ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”
วันจันทร์ที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๗
สถาบันวิจัยและพัฒนา**

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

● **หลักสำคัญของการจัดกิจกรรม**

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลากหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

● **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนางานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยนำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาช่วยในการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยแต่ละบุคคลได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

● **ขั้นตอนกิจกรรม**

- บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยครั้งที่ ๒ คือ นางนาฏนภา จรเข้ และนางสาวเกตุวดี อุเทน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”



นางนาฏนภา จรเชื้อ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางนาฏนภา จรเชื้อ กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การมีความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อด้วยการมีหัวใจบริการ โดยสิ่งสำคัญที่ได้ยึดถือและปฏิบัติ มีดังนี้

- การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร
- กระตือรือร้นในการให้บริการ
- มีความสุภาพอ่อนน้อม
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และมีคุณภาพ
- สนใจและใส่ใจความต้องการของผู้รับบริการ
- รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำคิดและวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การทำงาน รักในงาน ทำงานด้วยใจ
- มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ อย่างเสมอต้นเสมอปลาย



นางสาวเกตุวดี อุเทน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาวเกตุวดี อุเทน กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การมีความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อด้วยการมีหัวใจบริการ โดยสิ่งสำคัญที่ได้ยึดถือและปฏิบัติ มีดังนี้

- การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร
- กระตือรือร้นในการให้บริการ
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- เต็มใจให้บริการ
- พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล
- ควบคุมอารมณ์
- มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ อย่างเสมอต้นเสมอปลาย
- รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- สนใจและใส่ใจความต้องการของผู้รับบริการ
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การทำงาน รักในงาน ทำงานด้วยใจ

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๓
“ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”
วันจันทร์ที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๕๘
สถาบันวิจัยและพัฒนา**

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาระบบไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอย และมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

- **หลักสำคัญของการจัดกิจกรรม**

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนางานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยนำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาช่วยในการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยแต่ละบุคคลได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

- **ขั้นตอนกิจกรรม**

- บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยครั้งที่ ๓ คือ นางวิไรรัตน์ ราษฎร์สภา และนางสาวรวาพร ชาญชัยฤทธิ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”



นางวิไรรัตน์ ราชภูรสภา
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางวิไรรัตน์ ราชภูรสภา กล่าวแสดงความคิดเห็นในเรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การบริการมีความสำคัญมาก เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ให้งานสำเร็จ โดยสิ่งสำคัญที่ได้ยึดถือและปฏิบัติ มีดังนี้

- รวดเร็ว ทันเวลา
- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน
- การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความเป็นมิตร
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- มีความเต็มใจในการให้บริการ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
- มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ อย่างเสมอต้นเสมอปลาย



นางสาววราพร ชาญชัยฤทธิ์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาววราพร ชาญชัยฤทธิ์ กล่าวว่า เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ครั้งแรกพบ โดยจะมุ่งมั่นและให้ความสำคัญดังนี้

- มีความเต็มใจให้บริการ
- การยิ้มแย้มแจ่มใส
- ควบคุมอารมณ์ ในสภาวะกดดัน
- เต็มใจให้บริการ
- การเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมในการแจ้งข้อมูลผู้รับบริการ ไม่ใช่คำพูดกระทบกระเทือนจิตใจผู้อื่น
- มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
- ถ้าทำผิด ต้องยอมรับผิดและพร้อมปรับปรุงแก้ไข
- เป็นกันเองพูดจาสุภาพอ่อนโยน
- ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และมีอคติต่อผู้รับบริการ
- ให้ความสนใจผู้รับบริการ

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๔
“ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”
วันจันทร์ที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
สถาบันวิจัยและพัฒนา**

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาระบบไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

- **หลักสำคัญของการจัดกิจกรรม**

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลากหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนางานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยนำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาช่วยในการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยแต่ละบุคคลได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

- **ขั้นตอนกิจกรรม**

- บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยครั้งที่ ๔ คือ นายวันนิวัติ วันทนา ตำแหน่ง นักวิจัย และนายวีระวัฒน์ ราษฎร์สภา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”



นายวันนิวัติ วันทนา
นักวิจัย

นายวันนิวัติ วันทนา กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสิ่งสำคัญที่ได้ ยึดถือและปฏิบัติ มีดังนี้

- มีใจที่จะให้บริการ
- การบริการต้องมาจากใจ ไม่ใช่ต้องทำเพราะหน้าที่
- มีความสุภาพอ่อนน้อม
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- บริการด้วยความ รวดเร็ว และมีคุณภาพ
- รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
- มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ อย่างเสมอต้นเสมอปลาย



นายวีระวัฒน์ ราษฎร์สภา
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นายวีระวัฒน์ ราษฎร์สภา กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหัวใจหลัก ๆ ในเรื่องการบริหาร ที่ได้ยึดถือและปฏิบัติ ดังนี้

- พูดจาชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- กระตือรือร้นในการให้บริการ
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสม ถูกกาลเทศะ
- บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การทำงาน รักในงาน ทำงานด้วยใจ

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๕
“ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”
วันศุกร์ที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๘
สถาบันวิจัยและพัฒนา**

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

● **หลักสำคัญของการจัดกิจกรรม**

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลากหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

● **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนางานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยนำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาช่วยในการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยแต่ละบุคคลได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

● **ขั้นตอนกิจกรรม**

- บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยครั้งที่ ๕ คือ นางสาวกนกวรรณ วอนเพียร ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”



นางสาวกนกวรรณ วอนเพียร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาวกนกวรรณ วอนเพียร กล่าวแสดงความคิดเห็นในเรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การบริการมีความสำคัญมาก เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ให้งานสำเร็จ โดยสิ่งสำคัญที่ได้ยึดถือและปฏิบัติ มีดังนี้

- การอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
- ยินดีและเต็มใจ ในการให้บริการ
- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในทุก ๆ ครั้งที่ให้บริการ
- ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทุกครั้งที่ให้บริการ
- มีความสุภาพอ่อนน้อม
- มีสัมมาคารวะ
- มีความจริงใจ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ
- เป็นผู้ฟังที่ดี
- ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ไม่แบ่งแยก

**กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๖
“ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”
วันจันทร์ที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๘
สถาบันวิจัยและพัฒนา**

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

● **หลักสำคัญของการจัดกิจกรรม**

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลากหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

● **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนางานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยนำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาช่วยในการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยแต่ละบุคคลได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

● **ขั้นตอนกิจกรรม**

- บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยครั้งที่ ๖ คือ นางสาวอัจฉรา จินดาจำนง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”



นางสาวอัจฉรา จินดาจํานง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาวอัจฉรา จินดาจํานง กล่าวว่า เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมุ่งเน้นในเรื่องการบริการ โดยสิ่งสำคัญที่ได้ยึดถือและปฏิบัติในการทำงาน มีดังนี้

- พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักให้คำชม ตามโอกาสอันสมควร
- ควบคุมอารมณ์ ในสภาวะกดดัน
- มีความเต็มใจให้บริการ
- ใส่ใจผู้รับบริการ

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๗
“ เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ”
วันจันทร์ที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๘
สถาบันวิจัยและพัฒนา

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๓ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

- **หลักสำคัญของการจัดกิจกรรม**

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลากหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนางานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยนำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เข้ามาช่วยในการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยแต่ละบุคคลได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

- **ขั้นตอนกิจกรรม**

- บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยครั้งที่ ๗ คือ นางสาวธนพร สวนอินทร์ และนางสาววันทนา ประณิธานธรรม ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”



นางสาวธนพร สวนอินทร์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาวธนพร สวนอินทร์ กล่าวแสดงความคิดเห็นในเรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในเรื่องการบริการ มีหลักที่ยึดและปฏิบัติตาม ดังนี้

- รวดเร็วทันใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ให้ความช่วยเหลือ ดำเนินการ และสนับสนุนผู้รับบริการในทุกกรณี
- รับฟังและให้เกียรติ เคารพในการให้บริการทุกครั้ง
- ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ผู้รับบริการ
- ตอบข้อมูลและเนื้อหาได้ถูกต้องชัดเจน
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ถูกกาลเทศะ และเหมาะสม
- แสดงความเป็นมิตร ตั้งแต่ครั้งแรกที่พบเห็น
- พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
- มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ อย่างเสมอต้นเสมอปลาย



นางสาววันทนา ประณีธานธรรม
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาววันทนา ประณีธานธรรม กล่าวถึง มุมมองของเทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ครั้งแต่แรกพบ โดยจะมุ่งมั่นและให้ความสำคัญดังนี้

- ทำให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ
- ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
- บริการให้ตรงจุดประสงค์ ของผู้รับบริการ
- ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเอาใจใส่ ตลอดระยะเวลาสนทนา
- ใช้น้ำเสียง ในการสื่อสารที่ไพเราะ น่าฟัง
- จิตใจเบิกบาน ไม่ขุ่นเคือง พร้อมให้บริการ
- สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี แม้ในสถานการณ์ที่แย่
- ให้บริการ รวดเร็ว ทันใจ
- มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
- ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และมีอคติต่อผู้รับบริการ